

**HUBUNGAN GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DENGAN
KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN PT. BANK MANDIRI
(PERSERO) TBK *CREDIT OPERATIONS REGIONAL VIII/JAWA 3***

SKRIPSI



Disusun Oleh:
Bella Esperansa
NRP. 1423015010

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2019**

SKRIPSI

HUBUNGAN GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DENGAN KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK *CREDIT OPERATIONS REGIONAL* VIII/JAWA 3

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya**



Disusun Oleh:

Bella Esperansa

NRP. 1423015010

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA**

2019

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Bella Esperansa

NRP : 1423015010

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

HUBUNGAN GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DENGAN
KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN PT.BANK MANDIRI
(PERSERO) TBK *CREDIT OPERATIONS REGIONAL VIII/JAWA 3*

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 10 Juni 2019

Penulis



Nrp. 1423015010

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

HUBUNGAN GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DENGAN KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK CREDIT OPERATION REGIONAL VIII/JAWA 3

Oleh:

Bella Esperansa

NRP. 1423015010

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Anastasia Yuni W, S.Sos., M.Med.Kom (

NIK. 142.09.0634

Pembimbing II : Maria Yulastuti, S.Sos., M.Med.Kom. (

NIK.142.09.0645

Surabaya, 14 Mei 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

pada: 10 Juni 2019

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,



Dewan Penguji:

Ketua : Brigitta Revia Sandy F., S.I.Kom., M.Med.Kom.
NIK. 142.15.0849

Sekretaris : Anastasia Yuni W., S.Sos., M.Med.Kom.
NIK. 142.09.0634

Anggota : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.
NIK. 142.09.0647

Anggota : Maria Yuliasuti, S.Sos., M.Med.Kom.
NIK. 142.09.0645

LEMBAR PERSETUJUAN

PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Bella Esperansa

NRP: 1423015010

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : **HUBUNGAN GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN
DENGAN KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN
PT.BANK MANDIRI (PERSERO) TBK CREDIT
OPERATIONS REGIONAL VIII/JAWA 3**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan karya ilmiah ini saya buat sesuai dengan undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 10 Juni 2019

Yang Menyatakan,

**METERAI
TEMPEL**
14L 20
A69ABAEF670824187
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Bella Esperansa



KATA PERSEMBAHAN

Penulis ingin mempersembahkan Skripsi ini Kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Serta, penulis ingin mempersembahkan kepada kedua orang tua yaitu Papi dan Mami selaku orang tua yang selalu memberikan dukungan serta cinta kasihnya kepada penulis. Harapan dari penulis kelak, dapat berguna dan memberikan suatu kebanggaan kepada Mami dan Papi.

Diberkatilah orang yang mengandalkan TUHAN, yang menaruh harapannya pada TUHAN.

-- Yeremia 17 : 7

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Hubungan Gaya Komunikasi Pimpinan dengan Kepuasan Komunikasi Karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk *Credit Operations Regional* VIII/Jawa 3. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Terselesaikannya skripsi ini penulis tak lepas dari adanya bantuan dari berbagai pihak. Atas segala bentuk bantuan yang sangat membantu penulis, maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua ku, Papi dan Mami. Terima kasih untuk segala kasih sayang yang telah diberikan walaupun jarak antara penulis dan papi sangatlah jauh, Doa dan dukunganlah yang mengantarkan penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Anastasia Yuni Widyaningrum, S.Sos., M.Med.Kom dan Maria Yuliasuti, S.Sos., M.Med.Kom selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktunya, tenaga dan pikiran guna membimbing penulis sampai ketitik susunan skripsi ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala dukungan sehingga penulis dapat percaya diri dengan penelitian ini

3. Seluruh dosen fakultas Ilmu Komunikasi terimakasih atas segala dukungan dan ilmu yang telah diberikan selama 3,5 tahun. Bangga menjadi mahasiswa ilmu komunikasi dan dapat bertukar pikiran dengan para beliau.
4. Stella Noviani kakak terbaik. Terima kasih yang selalu menjadi alarm untuk mengingatkan serta selalu memberikan dukungan.
5. Samuel Tobias Nicolaas terimakasih karena selalu memberikan dukungan serta membangun motivasi dan mendengarkan keluh kesah penulis dan bantuan hingga selesainya skripsi ini.
6. Xena Maghfirlany selaku teman terbaik mulai dari awal menjadi mahasiswa baru di FIKOM yang selalu membantu dan sama-sama berjuang untuk mendapatkan gelar sarjana. Sukses selalu kawan!
7. Untuk seluruh teman-teman seperjuangan fikomers angkatan 2015 banyak suka duka yang telah dialami bersama. Fikomers 2015 *Set Up The Future!*
8. Dan untuk semua pihak yang tidak dapat penulis tulis satu-persatu. Terima kasih untuk segala bentuk dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini. Tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan dalam penyusunan proposal skripsi ini. Penulis berharap penelitian skripsi ini dapat menjadi referensi untuk adik-adik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
ABSTRAK.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	10
I.3 Tujuan Penelitian.....	10
I.4 Batasan Masalah.....	10

I.5 Manfaat Penelitian.....	11
I.5.1 Manfaat Akademis.....	11
I.5.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II PERSPEKTIF TEORITIS.....	12
II.1 Kerangka Teori.....	12
II.1.1 Komunikasi Organisasi.....	12
II.1.1.1 Tujuan Komunikasi Organisasi.....	15
II.1.1.2 Komunikasi Organisasi Verbal.....	16
II.1.1.3 Komunikasi Organisasi Nonverbal.....	17
II.1.1.4 Hambatan Komunikasi Organisasi.....	18
II.1.2 Gaya Komunikasi.....	19
II.1.3 Kepuasan Komunikasi.....	22
II.1.4 Hubungan Gaya Komunikasi dengan Kepuasan Komunikasi....	24
II.2 Bagan Kerangka Konseptual.....	28
II.3 Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	30
III.2 Metode Penelitian.....	30
III.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	31

III.4 Definisi Konseptual.....	31
III.4.1 Gaya Komunikasi.....	31
III.4.2 Kepuasan Komunikasi.....	32
III.5 Definisi Operasional.....	33
III.6 Populasi dan Sampel.....	36
III.7 Teknik Penarikan Sampel.....	37
III.8 Teknik Pengumpulan Data.....	37
III.9 Teknik Validitas dan Reliabilitas.....	38
III.9.1 Validitas.....	38
III.9.2 Reliabilitas.....	39
III.10 Teknik Analisis Data.....	39
III.10.1 Analisis Korelasi.....	40
III.10.2 Editing.....	41
III.10.3 Coding.....	42
III.10.4 Tabulasi.....	42
III.10.4.1 Tabulasi Silang.....	42
III.10.5 Uji Signifikansi Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
IV.1 Gambaran Subjek Penelitian.....	45

IV.1.1 Karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk COR VIII/Jawa 3	
IV.1.2 Profil PT. Bank Mandiri(Persero) Tbk COR VIII/Jawa 3.....	46
IV.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49
IV.2.1 Uji Validitas.....	49
IV.2.1.1 Hasil Pengujian Validitas Variabel Gaya Komunikasi	
Pimpinan.....	49
IV.2.1.2 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Komunikasi	
Karyawan.....	51
IV.2.2 Uji Reliabilitas.....	51
IV.2.2.1 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Gaya Komunikasi	
Pimpinan.....	52
IV.2.2.2 Hasil Pengujian Reliabel Variabel Kepuasan Komunikasi	
Karyawan.....	52
IV.3 Hasil Penelitian.....	53
IV.3.1 Temuan Data dan Pembahasan.....	53
IV.3.1.1 Karakteristik Responden.....	53
IV.3.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
IV.3.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..	54
IV.3.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	

Terakhir.....	55
IV.3.1.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja..	56
IV.3.1.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
IV.3.2 Pembahasan Gaya Komunikasi Pimpinan.....	58
IV.3.2.1 Hasil Keseluruhan Variabel Gaya Komunikasi Pimpinan.....	66
IV.3.3 Pembahasan Kepuasan Komunikasi Karyawan.....	66
IV.3.3.1 Kepuasan dengan Ketepatan Informasi.....	67
IV.3.3.2 Kepuasan dengan Kualitas Media.....	70
IV.3.3.3 Kepuasan dengan Cara Komunikasi Teman Sekerja.....	73
IV.3.3.4 Kepuasan Keterlibatan Komunikasi Organisasi sebagai Suatu Kesatuan.....	76
IV.3.3.5 Hasil Keseluruhan Variabel Kepuasan Komunikasi Karyawan.....	78
IV.3.4 Uji Korelasi Rank Spearman.....	79
IV.3.4.1 Uji Normalitas	79
IV.3.4.2 Koefisien Korelasi.....	80
IV.3.4.3 Pembahasan Hubungan antara Equalitarian Style dengan Kepuasan Komunikasi Karyawan.....	80

IV.3.5 Analisis Tabulasi Silang.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
V.1 Kesimpulan.....	89
V.2 Saran	89
V.2.1 Saran Akademis.....	89
V.2.2 Saran Praktis.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN	94
LAMPIRAN 1: Kuesioner.....	94
LAMPIRAN 2: Coding Kuesioner.....	100
LAMPIRAN 3: Validitas Reliabilitas.....	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri COR VIII/Jawa 3.....	46
Gambar IV.2 Logo PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.....	49
Gambar IV.3Rapat Rutin Bersama.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Tabel Uji Validitas Variabel Gaya Komunikasi Pimpinan.....	50
Tabel IV.2 Tabel Uji Validitas Variabel Kepuasan Komunikasi Karyawan....	51
Tabel IV.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Gaya Komunikasi Pimpinan.....	52
Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Komunikasi Karyawan.....	52
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Usia.....	53
Tabel IV.6 Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	54
Tabel IV.7 Karakteristik Responden Pendidikan.....	55
Tabel IV.8 Karakteristik Responden Lama Bekerja.....	56
Tabel IV.9 Deskripsi The Structuring Style.....	59
Tabel IV.10 Deskripsi The Relinquishing Style.....	61
Tabel IV.11 Deskripsi The Equalitarian Style.....	64
Tabel IV.12 Keseluruhan Variabel Gaya Komunikasi Pimpinan.....	66
Tabel IV.13 Deskripsi Kepuasan Ketepatan Informasi.....	68
Tabel IV.14 Deskripsi Kepuasan Kualitas Media.....	71
Tabel IV.15 Deskripsi Kepuasan Cara Komunikasi Teman Sekerja.....	73
Tabel IV.16 Kepuasan Keterlibatan Komunikasi Organisasi Suatu	

Kesatuan.....	76
Tabel IV.17 Keseluruhan Variabel Kepuasan Komunikasi Karyawan.....	78
Tabel IV.18 Hasil Uji Normalitas.....	79
Tabel IV.19 Korelasi Hubungan Equalitarian Style dengan Kepuasan Komunikasi Karyawan.....	80
Tabel IV.20 Tabulasi Usia dan Kepuasan Komunikasi Karyawan.....	82
Tabel IV.21 Tabulasi Jenis Kelamin dan Kepuasan Komunikasi Karyawan..	84
Tabel IV.22 Tabulasi Pendidikan Terakhir dan Kepuasan Komunikasi Karyawan.....	85
Tabel IV.23 Tabulasi Lama Bekerja dan Kepuasan Komunikasi Karyawan..	86

ABSTRAK

Bella Esperansa NRP. 1423015010. HUBUNGAN GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DENGAN KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK *CREDIT OPERATIONS REGIONAL VIII /JAWA 3*.

Penelitian ini mengungkap ada atau tidak ada hubungan antara gaya komunikasi pimpinan dengan kepuasan komunikasi karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk *Credit Operations Regional VIII/Jawa 3* dikarenakan adanya fenomena adanya pergantian pimpinan dan adanya kegiatan baru yang belum pernah ada sebelumnya pada unit *Credit Operations Regional VIII/Jawa 3*.

Peneliti menggunakan dua variabel dalam penelitian ini, maka gaya komunikasi akan menentukan satu gaya komunikasi dari ke tiga gaya komunikasi antara lain *the equalitarian style, the structuring style, the relinquishing style*. Lalu, indikator pada variabel kedua yakni kepuasan komunikasi antara lain, kepuasan dengan ketepatan informasi, kepuasan dengan kualitas media, kepuasan dengan cara komunikasi teman sekerja, kepuasan dengan keterlibatan dalam komunikasi organisasi sebagai suatu kesatuan. Pada penelitian ini mendapatkan hasil bahwa keduanya tidak memiliki hubungan yaitu gaya komunikasi pimpinan dan kepuasan komunikasi karyawan.

Kata kunci: *Gaya Komunikasi Pimpinan, Kepuasan Komunikasi Karyawan, Hubungan*.

ABSTRACT

Bella Esperansa NRP. 1423015010. LEADERSHIP COMMUNICATION STYLE WITH EMPLOYEE COMMUNICATION SATISFACTION PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK CREDIT OPERATIONS REGIONAL VIII / JAWA 3.

This study reveals that there is or does not have a relationship between leadership communication styles and employee communication satisfaction PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Credit Operations Regional VIII/Jawa 3 due to the phenomenon of the change of leadership and the existence of new activities that have never been seen before in the unit Credit Operations Regional VIII/Jawa 3.

The researcher uses two variables in this study, so the communication style will determine one communication style from the three communication styles, among others the equalitarian style, the structuring style, the relinquishing style. Then, the indicator for the second variable is communication satisfaction, among others, satisfaction with the accuracy of information, satisfaction with the quality of the media, satisfaction with the way communication with colleagues, satisfaction with involvement in organizational communication as a whole. In this study get results that both do not have a relationship, namely the leadership communication style and employee communication satisfaction.

Keywords: *Leadership Communication Style, Employee Communication Satisfaction, Relationship.*